

CloudServices: Service Level Agreement (SLA)

0. Präambel

HOTTGENROTH stellt in Rahmen seiner Produkte zwei verschiedene Arten von Services zur Verfügung.

1. Services die zur Authentifizierung von Lizenzen, Download oder Kundenkontenverwaltungsvorgänge nötig sind
2. Services, die ein Produkt direkt und unmittelbar selbst betreffen, z.B. Cloudanwendungen, die nur bei aktiver Internetverbindung benutzbar sind

Für beide Kategorien gelten die nachfolgenden Service Level Agreements

1. Service-Level-Ziel

HOTTGENROTH stellt dem Kunden die vertraglich geschuldeten CloudServices mit einer monatlichen Verfügbarkeit von 99 % bereit (»Service-Level-Ziel«). Bezugszeitraum ist jeweils ein Kalendermonat (»Service-Level-Monat«).

2. Übergabe und Messpunkt

Leistungserbringung und Verfügbarkeitsmessung erfolgen am Routerausgang des von HOTTGENROTH genutzten Rechenzentrums zum öffentlichen Internet (»Übergabepunkt«). Die Netzverbindung zwischen Kunde und Übergabepunkt liegt ausschließlich in dessen Verantwortungsbereich.

3. Ausnahmetatbestände (»Ausnahmezeiten«)

Bei der Berechnung der tatsächlich erreichten Verfügbarkeit (»Ist-Verfügbarkeit«) bleiben folgende Zeiträume unberücksichtigt:

- Höhere Gewalt (z. B. Streik, Naturkatastrophen, Epidemien).
- Notfallmaßnahmen zum Schutz der Systemsicherheit, sofern HOTTGENROTH angemessene technische und organisatorische Sicherheitsmaßnahmen getroffen hat (z. B. Abwehr einer DDoS-Attacke, Schließen einer Zero-Day-Lücke ohne verfügbaren Patch).
- Geplante Wartung von höchstens vier (4) Stunden pro Kalendermonat, sofern sie mindestens 48 Stunden vorher per E-Mail oder In-App-Hinweis angekündigt wird. Wartungen werden – soweit möglich – außerhalb der Kernbetriebszeiten (werktags 08:00 – 17:00 Uhr MEZ/MESZ) durchgeführt.

4. Service-Credits bei Nichterfüllung

Unterschreitet HOTTGENROTH das Service-Level-Ziel in einem Service-Level-Monat, erhält der Kunde auf Antrag innerhalb von 30 Tagen nach Ablauf dieses Monats eine Gutschrift (»Service-Credit«) auf die nächste Nutzungsgebühr:

Ist-Verfügbarkeit im Monat	Service--Credit (% der monatlichen Nutzungsgebühr)
< 99 % bis ≥ 95 %	5 %
< 95 %	10%

Service-Credits sind abschließend; weitergehende Minderungs- oder Schadensersatzansprüche wegen Nichterfüllung des Service-Level-Ziels bestehen nur nach Maßgabe von Ziffer 5 der AGB.

5. Dokumentation und Nachweis

HOTTGENROTH protokolliert Ausfall und Ausnahmezeiten automatisiert und stellt dem Kunden auf Anfrage innerhalb von 14 Tagen nach Monatsende einen Bericht über die Ist-Verfügbarkeit zur Verfügung. Darüber hinaus kann der aktuelle Service-Status jederzeit über die öffentlich zugängliche Statusseite <https://status.hottgenroth.de/> eingesehen werden

Zweifelt der Kunde die Berechnung an, kann er innerhalb von 30 Tagen nach Zugang des Berichts begründete Einwände geltend machen; die Parteien stimmen sich unverzüglich über eine Klärung ab.

6. Recovery und Wiederherstellungsziele

RTO (Wiederanlaufzeit): 8 Stunden

RPO (Datenwiederherstellungspunkt): 4 Stunden

MTTR (durchschnittliche Wiederherstellungsdauer): 4 Stunden

Diese Ziele sind Leistungsziele und keine Garantien und begründen keine Garantie oder Schadensersatzansprüche. Diese ergeben sich ausschließlich aus Ziffer 4 dieser SLA.

7. Security Incidents

Sicherheitsrelevante Vorfälle (z. B. Hackerangriff, DDoS) gelten als Ausnahmezeiten im Sinne von 3.; HOTTGENROTH informiert den Kunden unverzüglich, spätestens jedoch 24 Stunden nach Kenntnis.

8. Leistungs- und Produktänderungen

HOTTGENROTH kann die CloudServices aus wichtigem Grund (z. B. Gesetzesänderung, Anpassung technischer Standards, Systemsicherheit) ändern. Darüber hinaus sind angemessene Änderungen im Rahmen der Fortentwicklung zulässig. Änderungen, die den Kunden nicht nur unwesentlich nachteilig betreffen, werden mindestens vier Wochen vorher angekündigt. Die Zustimmung gilt als erteilt, wenn der Kunde nicht bis zum Änderungstermin widerspricht (Schweigefiktion). Änderungen, die das vertragliche Gleichgewicht nicht nur unerheblich stören würden, unterbleiben.